
Gestão da Informação e Ética: Reflexões sobre a Identidade do Profissional de Secretariado Executivo

Gestão da Informação e Ética: Reflexões sobre a Identidade do Profissional de Secretariado Executivo

Management of the Information and Ethics: Reflections on the Identity of the Professional of Executive Secretaryship

Kelly Cristina Chagas Sembay ¹

Loana Aparecida Ribas ²

Mabia Camargo ³

Marlete Beatriz Maçaneiro ⁴

Resumo

Este artigo analisa a importância da ética na gestão da informação, buscando subsídios que caracterizem o comprometimento do profissional de Secretariado Executivo na condução da ética em suas atividades. E ainda, verificar, por meio do estudo do código de ética da profissão, como a ética influencia na sua identidade profissional. Esta pesquisa foi desenvolvida com profissionais da área secretarial e acadêmicos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO, por meio de pesquisa bibliográfica, entrevistas e questionários. Com o estudo, pode-se perceber que os alunos e profissionais do ramo consideram importante o fator ética na gestão da informação, visto que esta delimita as ações do profissional de Secretariado Executivo, amparando-o em suas atribuições. Outra questão que merece destaque é o fato de que, apesar de afirmarem que consideram importante a ética na gestão da informação, nem todos têm conhecimento do código de ética da profissão e do significado do termo gestão da informação. Portanto, com o desenvolvimento da pesquisa ficou evidenciada a importância que se constitui a ética inserida na gestão da informação e a importância em fomentar mais pesquisas sobre o tema.

Palavras-Chave: Ética. Gestão da Informação. Secretariado Executivo.

Abstract

¹ Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO. Brasil. Contato: ksembay@hotmail.com

² Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste - UNICENTRO. Brasil, Contato: loana_ribas@hotmail.com

³ Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO, Mestrado em Linguagem, Identidade e Subjetividade pela UEPG, Professora do departamento de Secretariado Executivo da UNICENTRO. Brasil. Contato: camargomabia@gmail.com

⁴ Bacharel em Secretariado Executivo pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, Mestrado em Administração pela UFPR, Doutorado em Administração pela UFPR, Professora Adjunto do Departamento de Secretariado Executivo da UNICENTRO, Docente do Programa de Mestrado em Administração da UNICENTRO. Brasil. Contato: marlete.beatriz@yahoo.com.br

This article examines the importance of the ethics in the information management, seeking subsidies that characterize the involvement of Executive Secretariat professional in the conduct of ethics in their activities. Also, verify, through the study of the code of ethics of the profession as an ethical influences on their professional identity. This research was developed with professionals and students of the Executive Secretariat course of State Middle-West University – UNICENTRO, through literature research, interviews and questionnaires. With this study can be seen that students and professionals consider important ethics in information management, as this defines the actions of the Executive Secretarial professional sheltering him on his attributions. Another issue worth mentioning is the fact that, despite their affirmed they consider important ethics in information management, not all are aware of the professional ethics code and of the meaning of the information management term. Therefore, with the development of the research, it was evidenced the importance that consists ethics introduced in the information management and the importance on conducting more researches on this theme.

Keywords: Ethics. Information Management. Executive Secretariat.

1 Introdução

Nos dias de hoje, as organizações procuram estabelecer maneiras de organizar o conhecimento, para assim melhor fazer uso da informação, fator diferencial no mercado competitivo. Para isso, utilizam de meios estratégicos de comunicação que realizam a interligação entre os indivíduos dentro e fora do ambiente organizacional, agilizando e desenvolvendo as tarefas de forma eficaz (NONATO JUNIOR, 2009). Sendo assim, a gestão da informação vem preencher as lacunas deixadas no processo de desenvolvimento das atividades em geral, possibilitando melhor aproveitamento, o que reflete em resultados positivos para a organização.

As organizações da atualidade dispõem de tecnologias avançadas e das mais diversas ferramentas de trabalho que auxiliam no desenvolvimento das atividades. No entanto, elas necessitam do comprometimento individual dos membros, tornando-se o fator chave para o seu sucesso, pois, não basta contar com recursos avançados se não dispõe de colaboradores empenhados e comprometidos com os seus objetivos e, principalmente, qualificados para trabalhar com tais tecnologias.

O Secretário Executivo atua como gerenciador da informação devido à grande quantidade de informações variadas e acumuladas que perpassam por ele na rotina organizacional. Realiza ajustamento intersetorial, comandando o fluxo e fazendo com que os indivíduos recebam as informações corretas e no momento apropriado (RIBEIRO, 2005). Deste modo, o profissional de Secretariado Executivo apresenta um perfil polivalente, pois interage com todos os setores e tem acesso a grande número de informações, que devem ser trabalhadas e mantidas em sigilo de acordo com a relevância de cada uma.

Para o profissional de Secretariado Executivo, uma das primordiais funções é o contato direto com pessoas. Daí percebe-se a importância da essência ética na comunicação, pois faz da mesma um compromisso profissional, necessitando estar consciente e preparado para as atividades, cujo alcance e responsabilidades influenciam decisivamente na maneira de ser de pessoas e organizações (MATOS, 2008).

A ética é de grande importância tanto no meio organizacional como no social, pois estabelece regras de conduta observadas ao longo da vida, que possibilitam a melhor convivência em sociedade. Além disso, a ética é considerada como ciência filosófica que

analisa a conduta humana, voltando-se para a aprovação e desaprovação das atitudes do homem de acordo com as normas comportamentais estabelecidas pela sociedade (SÁ, 2000).

No âmbito do Secretariado Executivo, além de saber administrar o alto fluxo de informação, esse profissional se depara com a ética no trato da comunicação e na gestão da informação na sua rotina de trabalho. Frente a essa realidade, o código de ética do profissional de Secretariado Executivo, capítulo IV Art. 6º, referente ao sigilo profissional infere que:

A secretária e o secretário, no exercício de sua profissão, devem guardar absoluto sigilo sobre os assuntos e documentos que lhes são confiados. Art. 7º É vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria (BRASIL, 1989, s/p).

Sendo assim, outra questão importante dentre as atividades realizadas pelo profissional de secretariado, refere-se ao sigilo na comunicação, pois informações relevantes auxiliam no desenvolvimento empresarial, mas uma informação mal colocada pode causar danos irreversíveis, custos e a própria sobrevivência da empresa. O excesso de informação, o qual configura o contexto das empresas na atualidade, pode sofrer danos irreparáveis quando os profissionais não se utilizam de uma ética profissional responsável por conduzir um comportamento fidedigno à organização a qual fazem parte (PINHEIRO NETO, 2010). Nesse sentido, o profissional de secretariado, com sua sólida formação ética, é capaz de gerenciar processos e conteúdos de forma sigilosa e criteriosa, assegurando um espaço democrático e harmonioso, nas suas atividades rotineiras.

Pode-se observar também a importância do sigilo na forma escrita, por intermédio de documentos e correspondências, as quais passam diretamente pelos secretários dentro das organizações e devem ser encaminhadas e/ou arquivadas de acordo com sua especificidade.

A partir do exposto, este estudo está pautado nas seguintes questões de pesquisa: a ética constitui-se como um fator importante na gestão da informação? E esta influencia na identidade do profissional de Secretariado Executivo? Para responder esses questionamentos, o estudo tem o objetivo de analisar a importância da ética na gestão da informação, buscando subsídios que caracterizem a importância do comprometimento do profissional de Secretariado Executivo na condução da ética em suas atividades. E ainda, verificar, por meio do estudo do código de ética da profissão, como a ética influencia na sua identidade profissional. Para isso, foram estabelecidos objetivos os seguintes objetivos específicos: refletir sobre o conceito de ética, de acordo com o código de ética da profissão de secretariado e teorias contemporâneas; refletir sobre a ética na gestão da informação na rotina do profissional de secretariado; analisar a visão dos acadêmicos de secretariado e de duas profissionais que atuam como secretárias, com relação à ética na gestão da informação.

Portanto, a pesquisa analisou o contexto da gestão da informação exercida pelo profissional de Secretariado Executivo, relacionada à ética, pautados pelo código de ética da profissão. Esses aspectos são utilizados como estratégias para desenvolver profissionais conscientes de sua responsabilidade na gestão da informação, visto que atuam como elo entre os diversos setores de uma organização. Não apenas isso, mas conscientes de que a ética é parte de sua identidade profissional, seu diferencial, como será discutido adiante.

No referencial teórico, apresenta-se a revisão da literatura em torno da ética e do código de ética da profissão, inserindo nesse contexto a atuação do profissional de secretariado executivo. A metodologia apresenta os artifícios para a coleta dos dados e sua aplicação no desenvolvimento do trabalho. Na análise dos dados e discussões, faz-se uma reflexão sobre os dados alcançados com a pesquisa, seguindo-se das considerações finais do estudo.

2 Ética Empresarial e Código de Ética da Profissão de Secretariado

A ética tem a missão de conceituar deveres e determinar regras para a conduta do indivíduo, que consequentemente venham a intervir nas atividades profissionais, na interação com clientes e até mesmo com as demais pessoas na sociedade. Daí a importância de as pessoas conhecerem seu significado e, acima disso, agirem de acordo com tais princípios (MEDEIROS; HERNANDES, 2009; SÁ, 2000; SÁ, 2010).

Na filosofia, a ética analisa decisões e ações, que visam assegurar sua adequação a um determinado contexto social. A ética é definida com uma aplicação sistemática de regras, padrões e princípios morais a problemas concretos, com a finalidade de promover o bem-estar dos indivíduos (LEWIS, 1985). Nesse contexto, a sociedade é regida por regras, que determinam as ações do homem uma vez que visam manter a ordem e a harmonia entre os grupos, facilitando assim a convivência e colaborando para seu desenvolvimento.

A ética, segundo Camargo (1999, p. 31),

É o compromisso com o dever, a verdade, a justiça, o valor, a virtude; seus fundamentos estão nos aspectos essenciais da natureza humana, que devem ser descobertos e analisados pela reflexão racional num processo dinâmico e constante. A ética é uma parte da filosofia “estudo das últimas e profundas causas das coisas”; ela transcende as ciências e procura auxiliá-las em questões que estas não conseguem atingir.

Camargo (1999) ainda aponta a ética como responsabilidade e compromisso individual sob cada ação, visto que há regras que definem o agir humano. Tais ações condizem com a realidade, pois na ausência de regras o ser humano não agiria com a mesma disciplina e consequentemente as organizações não obteriam os mesmos resultados esperados.

Nas organizações o agir ético é essencial, independente da função exercida, pois exige preparo do profissional para resolver os mais diversos problemas que podem surgir. Principalmente quando se trata de gestão da informação, visto que este fator influenciará diretamente nos resultados, exigindo artifícios que venham a suprir as necessidades. Estes sendo utilizados de forma íntegra, sem ferir o código de ética da profissão (SÁ, 2000).

Há duas áreas distintas que compreendem a ética empresarial. A primeira diz respeito às práticas ilegais, pautado na postura e conduta dos procedimentos aos quais os profissionais estão envolvidos e/ou têm acesso dentro de uma organização. A segunda refere-se a questões mais amplas que dizem respeito ao corpo gerencial, postura ética frente aos problemas sociais, é um exemplo de um agir com ética (O'BRIEN, 2001).

Nesse sentido, a ética está presente em todas as áreas e estabelece princípios que norteiam as atitudes coerentes para serem seguidas em cada profissão. Assim, para o profissional de Secretariado Executivo, vem determinar as ações adequadas para cada situação vivenciada no dia a dia do trabalho e no gerenciamento, interpretação e aplicação das informações. Sobretudo na gestão da informação, essa é uma de suas principais ferramentas, por se relacionar com todos os setores da empresa e pelo trato fidedigno com a informação.

Essas características do profissional de secretariado podem ser analisadas no código de ética da profissão, que consiste na declaração formal das expectativas empresariais sobre a conduta de seus colaboradores, acompanhando os princípios definidos pelos proprietários e diretores das organizações. Assim, a consciência ética dos membros de uma equipe apresenta-se como um patrimônio da organização. Entretanto, os códigos não têm como principal objetivo solucionar os dilemas éticos contidos nas empresas, mas estabelecer subsídios para que seus membros encontrem formas éticas de agir. (ARRUDA; WHITAKER; RAMOS, 2009)

Portanto, todos os profissionais carregam princípios estabelecidos pela sociedade que incluem os valores adquiridos desde sua infância, determinados pela família, religião, costumes, entre outros, acrescidos por normas estipuladas de acordo com o ambiente ao qual estão inseridos. Desta forma, as organizações também são responsáveis pela determinação de regras que influenciam diretamente na formação ética do profissional, contribuindo para o bem estar da sociedade, princípios estes pautados no respeito às adversidades e direitos humanos.

Para tanto, os códigos de ética são definidos a partir da realidade vivenciada de acordo com cada época e as mais diversas culturas, particular a cada nação, definidas por meio de princípios perenes e universais, atuando nas práticas do exercício da profissão. Porém, em determinadas situações não existirá uma regra pré-estabelecida no código de ética, fato que exigirá iniciativa no agir, pautados na concepção do que é correto. Desta forma, os códigos de ética têm a função de orientar a maneira de agir do indivíduo de maneira geral (CAMARGO, 1999). Assim, percebe-se a importância de possuir regras no meio organizacional, visando manter a ordem e a disciplina da sociedade à qual estamos inseridos.

Nesse sentido, fica evidente que o profissional de Secretariado Executivo deve primar pelos conceitos instituídos no código de ética, visto que a profissão deve conciliar suas atribuições aos seus valores morais, obtendo satisfação pessoal e profissional. O sigilo profissional também é considerado um dado de grande relevância no código de ética desse profissional, visto que tem acesso a uma grande quantidade de informações diárias que influenciam diretamente no desempenho da organização.

Logo, percebe-se que as organizações procuram por profissionais que tenham o agir pautado na ética, visto que este estará comprometido com o trabalho que desempenha e sobretudo com a empresa a qual está integrado.

3 Gestão da Informação e o Fator Ética

Davenport (1998, apud ALVARENGA NETO, 2008, p.134), “afirma que o que falta nas organizações não é informação, uma vez que esta está em todo lugar. O que faltam são ferramentas tecnológicas e de gestão para entregar a informação certa às pessoas certas no tempo certo.” Daí a necessidade de se investir em políticas da gestão da informação visto que tem a função de selecionar informações e distribuí-las de acordo com os interessados, para que estes possam colocar em prática e alcançar os objetivos da mesma.

No processo de gestão da informação um fator importante para sua realização é a distinção entre dados, que consiste em um elemento bruto que não resulta em entendimento, quando apenas a informação realiza a transformação do dado em conhecimento, auxiliando no processo da tomada de decisão (OLIVEIRA, 1999). Para tanto, a informação e os dados precisam estar juntos, visto que se complementam na busca por resultados, sustentando a tomada de decisão.

Para Laudon e Laudon (2009, p. 9),

um sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Pode-se observar a importância da informação como suporte na tomada de decisão,

propiciando maior segurança de assertividade no desempenho das funções de cada colaborador. Segundo Oliveira (1999, p. 37), “A informação (como um todo) é recurso vital da empresa e integra, quando devidamente estruturada, os diversos subsistemas e, portanto, as funções das várias unidades organizacionais da empresa.” Nesse contexto, pode-se constatar que a informação está presente em todas as áreas e setores de uma organização e desempenha um papel de extrema importância, visto que se constitui na base de toda ação. Segundo Gordon e Gordon (2011, p. 11),

Diagnosticar necessidades de informação, avaliar a tecnologia da informação para atender estas necessidades e projetar sistemas de informações adequados formam a viga-mestra do desempenho efetivo atual hoje [...]. Bons gestores podem aumentar a probabilidade de sucesso de suas empresas usando informações para tomar boas decisões, motivar empregados e iniciar as mudanças necessárias.

Nesse sentido, as organizações que possuem bons gestores se destacam num mercado ao qual a competitividade sempre está presente, onde os que pretendem se destacar, necessitam de um autocontrole do sistema de informação para que nada se perca e superem as expectativas.

De acordo com Angeloni (2003, p.19),

Os conceitos de dado, informação e conhecimento estão estritamente relacionados com sua utilidade no processo decisório e ligados ao conceito de comunicação. O processo de comunicação é uma seqüência de acontecimentos no qual dados, informações e conhecimentos são transmitidos de um emissor para um receptor.

Para que a informação atinja seu propósito, é necessário que haja interação entre os membros da equipe, fato que auxiliará no processo de tomada de decisão, contribuindo de forma efetiva para o alcance das metas estabelecidas. Sendo assim, a informação possui papel fundamental na tomada de decisão, daí a necessidade de saber processá-la corretamente, de modo a oferecer novas alternativas que supram as necessidades momentâneas. Isso porque toda informação, mesmo que não se apresente como base para a ação, deve ser explorada a fim de extrair tudo que melhor possa oferecer (HAMPTON, 1990). Atualmente, as organizações valorizam a gestão da informação, visto que atua como fator decisivo na aplicação de novas técnicas que proporcionem desempenho favorável perante a concorrência.

Segundo Medeiros e Hernandes (2009, p. 20),

[...] Os estudos da informação ocupam-se, relativamente à comunicação, com as medidas de informação, ou seja, a quantidade de informação transmitida em uma comunicação. Também se ocupam da economia da mensagem, ao tratar de questões relativas à codificação eficiente, capacidade de transmissão do canal e eliminação de ruídos.

Portanto, para que haja uma boa comunicação, é necessário que os envolvidos estejam conscientes de sua função frente a organização como bom transmissor da informação, a fim de obter sucesso na atividade proposta.

No processo de gestão de informação, muitos dos resultados obtidos são de responsabilidade de quem ocupa a função de gestor, podendo transformar a informação buscada externamente em dados concretos, transmitindo-a aos colaboradores de modo a beneficiar a organização no ramo em que atua (GORDON; GORDON, 2011). Portanto, as informações externas podem complementar os sistemas que apresentam deficiência ou ainda melhorar sistemas já existentes, sempre visando o crescimento organizacional.

Nas organizações os líderes atuam com a responsabilidade de obter e transmitir

informações através do monitoramento de seus funcionários, atuando como monitor que controla as ações do setor em que trabalha. O disseminador é o que recebe informações de outros setores e tem a missão de repassá-las à seus subordinados, enquanto o interlocutor representa o grupo que comanda perante a instituição (HAMPTON, 1990). Ressaltam-se assim as características de um líder enquanto gestor da informação, que deve possuir habilidades para se relacionar com seu grupo.

Segundo Gordon e Gordon (2011, p. 16), “Gestores precisam coletar, processar e disseminar as informações rápida e corretamente para ajudar suas organizações a competir efetivamente no mercado global.” Assim, percebe-se que empresas que investem em informação e tecnologia se sobressaem sobre as demais concorrentes, que não inovam em seus sistemas de administração, presas a uma forma antiga e inadequada de se projetar no mercado.

Da mesma forma, o profissional de secretariado executivo também possui o perfil polivalente e capacidade de gerenciar as funções. Para Nonato Júnior (2009, p. 195-196),

O papel da Gestão da Informação tem sido decisivo para que o Secretariado amadureça teoricamente [...]. Nesta perspectiva, a informação ultrapassa os meros equipamentos automatizados e é percebida como amplo processo simbólico de revolução do mundo do trabalho.

Desse modo, a gestão da informação apresenta-se como importante ferramenta em todas as áreas de atuação, inclusive no secretariado executivo, visto que o profissional interage com as demais áreas e, sobretudo, quando atua como gestor da informação na empresa em que está inserido.

É nesse contexto da gestão da informação e comunicação que a ética tem papel fundamental. A ética da comunicação dá-se devido à necessidade do convívio com terceiros, independente do ramo em que atue, aprimorando suas ações para que haja eficiência nas atividades desempenhadas. Sendo assim, a comunicação exige habilidade para que haja compreensão da mensagem pelo receptor (SÁ, 2010).

Desse modo, Sá (2010) afirma que o relacionamento interpessoal interfere diretamente nos resultados conquistados pela empresa, fato que atesta a necessidade da eficiência da comunicação falada e escrita das organizações. Evita-se, assim, os possíveis conflitos gerados através da má interpretação de uma mensagem, podendo ocasionar em até prejuízos para a empresa, além de clima desagradável que afeta diretamente o rendimento dos profissionais.

Para Zajdsznajder (1999, p. 175), “o caráter ético da ação humana pode ser reconhecido pela observação da extensa presença de promessas em todos os relacionamentos entre pessoas, entre instituições e entre pessoas e instituições.” Os valores éticos precisam estar presentes, independente do porte da empresa, pois esta tem a missão de direcionar seus colaboradores de forma a agir de acordo com princípios retos. Assim, contribui tanto para sua organização como para sua identidade profissional, além de disponibilizar para a sociedade um indivíduo que sirva como exemplo de conduta.

As atribuições incumbidas ao profissional do ramo das assessorias exigem de modo geral uma reflexão, pois interferem diretamente no desenvolvimento das demais atividades. Este fato valoriza ainda mais o resgate da ética, tornando-se fundamental a comunicação e a ética entre as principais competências desses profissionais (SERTEK, 2002).

De acordo com Nash (2001 citado por DURANTE; FÁVERO, 2009, p. 117),

O agir ético do indivíduo na empresa tem a ver muito com um sinal positivo da chefia; do contrário, não há iniciativa por parte do indivíduo ou grupo em enfrentar ou combater uma conduta antiética. Isso retrata claramente que o comportamento das chefias, seja ético ou não, provoca nos subordinados uma posição de aprovação

ou repúdio; se isso ocorre, não é manifestado pelo indivíduo ou grupo pelo receio de punições por parte dos superiores e da própria empresa.

Na questão mencionada acima, o autor coloca que o profissional não possui atitude de personalidade ao defrontar-se com as adversidades no ambiente de trabalho. Afirmar que o mesmo se submeteria e aceitaria a conduta antiética por temer possíveis consequências, podendo resultar até em sua demissão.

Entretanto, o código de ética estabelece que os profissionais devem ser éticos para assim não denegrir a imagem e os princípios da profissão perante a sociedade. Uma discussão mais aprofundada sobre essa questão será tratada no capítulo 5, da análise dos dados.

3 A Trajetória do “Agir com Ética” na Profissão de Secretariado: Uma Retrospectiva Histórica para Entender a sua Identidade

O profissional de Secretariado Executivo teve origem na época de Alexandre Magno (356 a.C - 323 a.C), também conhecido como “Alexandre, O Grande”. Ele dominou o Oriente, expandindo o seu império, tendo domínio do Egito, dando início à Alexandria e outras nações como a Índia e a Mesopotâmia (SABINO; ROCHA, 2004). Segundo Nonato Júnior (2009, p. 80),

[...] a origem do trabalho dos assessores, certamente data do início das produções do conhecimento humano pois, para organizar, selecionar, assistir e encaminhar fontes de saber é necessário estar assessorado por outras pessoas. [...] Por isso, a assessoria não tem uma data precisa de fundação, pode-se dizer que surgiu da necessidade humana de produzir conhecimentos complexos.

Neste contexto, Alexandre Magno já utilizava de seus secretários, tanto para registros escritos quanto para as batalhas, como parte da composição de seus exércitos. O escriba mostrou sua competência e fidelidade aos seus senhores com relação às informações que recebia, o que nos dias de hoje significa o sigilo e a competência demonstrados pelos profissionais de secretariado nas organizações (SABINO; ROCHA, 2004).

Desde a origem da profissão, pode-se perceber a importância da função secretarial, como peça fundamental para o desenvolvimento das atividades. O profissional deve ser capacitado, apresentar comprometimento com a organização e, sobretudo, com a profissão, visto que uma atitude antiética poderá denegrir gravemente a categoria.

Desde a época dos escribas – profissionais que no passado desempenhavam as funções de assessoramento, a profissão já exigia por colaboradores que obtivessem como um dos princípios fundamentais a confiança, onde o sigilo das informações constituía-se em ações que interferiam diretamente no trabalho de seus líderes. Desta forma, vale salientar que a própria palavra secretariado/secretário, deriva do latim *secretarium-secretum* significam respectivamente lugar retirado, conselho privado e segredo, retiro, local particular, mistério (NONATO JUNIOR, 2009).

Outro fator que diferenciava os escribas eram suas diversas habilidades. Com aperfeiçoamento profissional, passou a ter acesso a uma classe mais culta e a cargos mais elevados, dispensando assim de suas mãos o trabalho servil. Foi assim que a profissão ganhou o lugar nas organizações sociais, sempre com o domínio da administração e escrita, envolvidos na ética e na competência profissional como papel chave até os dias de hoje (SABINO; ROCHA, 2004).

Pode-se observar que, desde o início da profissão, a função já exigia domínio de inúmeras habilidades para obter êxito nas atividades desempenhadas, dado que já se

apresentava como um diferencial encontrado no profissional de Secretariado Executivo, destacando-se nas organizações.

No Brasil, a profissão foi regulamentada em 30 setembro de 1985, trazendo reconhecimento e valorização dos profissionais, amparando-os de forma legal para poder exercerem suas funções (VEIGA, 2009). Assim, todo profissional possui amparo legal para desenvolver seu trabalho de forma ética e eficaz, conhecendo suas responsabilidades, direitos e deveres que sustentam a profissão. O estabelecimento do Código de Ética proporcionou ao profissional maneiras para melhor assimilar seu agir enquanto assessor, regido por normas que determinam direitos e deveres, tanto na organização a qual representa, como na sociedade a qual está inserido.

De acordo com o código de ética do profissional de Secretariado Executivo, capítulo I - dos princípios fundamentais, art. 3º, “cabe ao profissional zelar pelo prestígio e respeitabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um bem dos mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos para elevar e dignificar a categoria, obedecendo os preceitos morais e legais.” (BRASIL, 1989, s/p.). Sendo assim, os profissionais da área necessitam que sua postura seja pautada na verdade e na moral (essa regida por códigos de conduta e padrões estabelecidos pela sociedade contemporânea ocidental), visto que ocupam cargos de confiança dentro das organizações. O mercado de trabalho pede por profissionais capacitados e que estejam sempre aptos a desenvolver novas habilidades e competências. Entretanto, se este não apresentar uma conduta ética, os esforços dificilmente serão reconhecidos, refletindo-se diretamente na imagem enquanto profissional, nesse caso do ramo das ciências da assessoria (VEIGA, 2009).

Portanto, torna-se responsabilidade de cada indivíduo que atua na área cuidar e promover os preceitos estabelecidos no código de ética que regulamenta a profissão. Desse modo, o comportamento do profissional servirá de exemplo, objetivando o interesse dos membros inseridos na categoria.

4 Metodologia do Estudo

Esta pesquisa foi realizada por meio da análise da atuação de profissionais de secretariado e seu trato com a ética na gestão da informação, no dia a dia organizacional. Em complemento, foi realizada uma pesquisa com acadêmicos de Secretariado Executivo, contextualizando sua visão sobre o tema.

A abordagem do estudo foi qualitativa, a qual só impõe significado aos fenômenos humanos, valendo-se de exercícios para interpretação e compreensão, estabelecidos na observação e na descrição, o que exige dedicação em tempo e reflexão (LIMA, 2008). A pesquisa também contou com preceitos da abordagem quantitativa durante a coleta por meio de questionários e análise dos percentuais apresentados em gráficos. Esta consiste em fazer uso para interpretação de técnicas estatísticas, onde seu intuito é aferir e permitir o teste de suposições, valendo-se de informações numéricas (MARCONI; LAKATOS, 2011).

A pesquisa foi composta por recursos que subsidiaram os estudos, fornecendo possibilidades de traçar as metas a serem alcançadas por meio dos mesmos. Com a finalidade de buscar informações que enriqueçam a pesquisa, as autoras utilizaram de métodos como entrevistas realizadas com profissionais do ramo de assessoria e questionários aplicados a estudantes da área, objetivando analisar a concepção sobre a importância da ética na gestão da informação no cotidiano organizacional. As entrevistas foram realizadas com duas profissionais da área, que atuam em uma empresa de pequeno porte. Elas foram submetidas a entrevistas, visando compreender sua concepção sobre a ética na gestão da informação e sua participação neste processo. A aplicação dos questionários compreendeu uma amostra de 40 acadêmicos de Secretariado Executivo, distribuídos nos quatro anos de suas respectivas séries,

de uma população que gira em torno de 150 alunos, da Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO. Deste modo, realizou-se uma sondagem, visando observar a opinião dos acadêmicos a respeito da ética, onde foi garantida a não divulgação da identidade dos participantes.

A análise dos dados, segundo Gil (2009 p. 156), “[...] tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para a investigação [...]”. Após a coleta de informações, realizou-se análise dos dados a fim de verificar hipóteses e descobrir alternativas que melhorem a visão das pessoas com relação à ética profissional. Essa análise foi triangulada com a literatura pesquisada, permitindo melhores considerações a respeito do tema abordado.

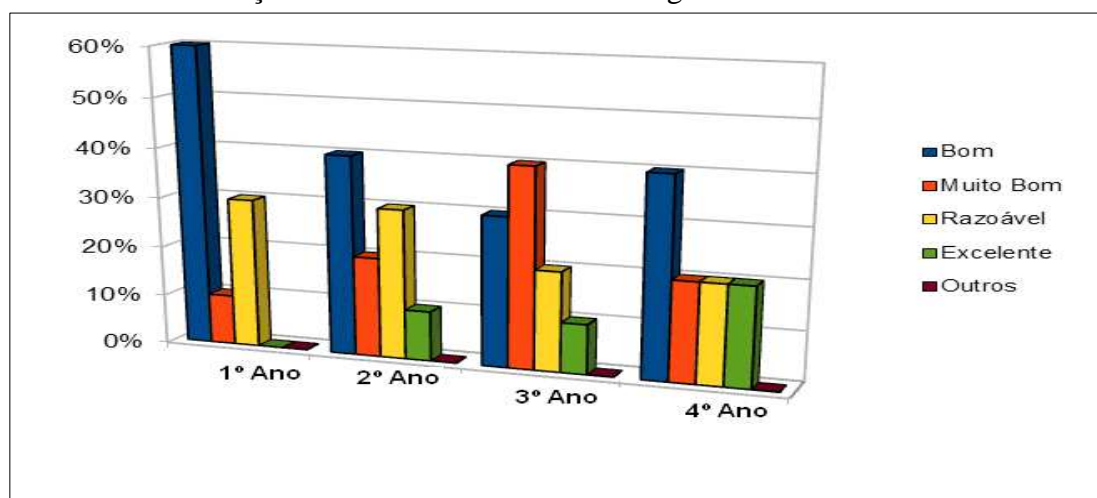
Essas técnicas utilizadas para a coleta e análise de dados, que embasaram o trabalho, permitiram abrangência na visualização do problema estudado e os objetivos da pesquisa foram alcançados, como será exposto a seguir, no capítulo 4 da análise dos dados.

4 Análise e Discussão

O estudo baseou-se na aplicação de questionários para os acadêmicos dos quatro anos da graduação em Secretariado Executivo e entrevistas com duas profissionais que atuam como secretárias em uma microempresa do ramo de estética e salão de beleza. Objetivou-se analisar a opinião referente à concepção da ética na gestão da informação, buscando contextualizar a visão de profissionais do ramo de assessoria. A coleta dos dados foi realizada em agosto de 2012 e depois foi realizada uma análise comparativa entre as diferentes opiniões observadas e os pressupostos teóricos levantados.

Com a aplicação dos questionários, pode-se perceber que 90% dos acadêmicos indagados do 1º ano de Secretariado Executivo, pertencem a faixa etária de 17 a 29 anos e 10% de 30 a 39 anos. Também pode-se perceber que destes 100% pertencem ao sexo feminino, onde suas profissões são: auxiliar administrativo (3), telefonista (1), atendente (1), auxiliar contábil (1), secretária (1), auxiliar de faturamento (1), estagiária (1) e estudante (1). No 2º ano, 90% dos acadêmicos da amostra pertencem a faixa etária de 17 a 29 anos e 10% de 30 a 39 anos. Também pode-se perceber que destes 80% pertencem ao sexo feminino e 20% ao sexo masculino, onde suas atuais profissões se distribuem entre *trainee* (1), auxiliar administrativo (2), estudante (2), mecânico (1), relojoeiro (1), secretária (2) e estagiária (1). Já no 3º ano, 80% dos acadêmicos indagados, pertencem a faixa etária de 17 a 29 anos e 20% de 30 a 39 anos. Também pode-se perceber que destes 100% pertencem ao sexo feminino, onde suas respectivas profissões constituem-se: assistente de faturamento (1), assistente de venda (1), assistente administrativo (2), estagiário 2, secretaria (2) e atendente de farmácia (1). Por fim, no 4º ano observou-se que 90% da amostra, pertencem à faixa etária de 17 a 29 anos e 10% de 30 a 39 anos. Também pode-se perceber que destes 100% pertencem ao sexo feminino, e atuam como: assessora (1), auxiliar administrativo (2), estudante (2), auxiliar de secretaria (1), consultora (2), secretária (1) e estagiária (1).

Como sugere o tema, os alunos foram interrogados a respeito de seu conhecimento relacionado à ética e suas respectivas respostas estão representadas no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Avaliação do Conhecimento sobre o Significado da Palavra Ética

Fonte: dados da pesquisa de campo (2012).

Durante a análise da questão que solicitava ao aluno avaliar o seu conhecimento a respeito do significado da palavra ética, obteve-se uma média entre os acadêmicos dos quatro anos. Constatou-se que 42,5% consideram o conhecimento como bom, 22,5% consideram muito bom, 25% consideram razoável e 10% consideram excelente. Desta forma, percebe-se que os acadêmicos julgam conhecer o significado da palavra ética. Porém, devido à importância do tema segundo o Código de Ética da profissão, a opção que deveria ser mais apontada seria a excelente, no entanto, foi a que apresentou o menor índice. Já, analisando a descrição das entrevistas, pôde-se perceber que as profissionais consideram que a ética advém do caráter e é primordial que esteja inserida em todas as profissões. Neste contexto, Medeiros e Hernandez (2010) afirmam que a ética se apresenta como o compromisso do profissional, tanto no desempenho de suas atribuições como em sua vida social, conhecendo o seu significado e seguindo os princípios preestabelecidos.

Quando foram interrogados sobre a concepção que possuíam da importância do fator ético no desenvolvimento das atividades desempenhadas por profissionais de Secretariado Executivo, as opiniões foram semelhantes. Em síntese, os entrevistados apontaram para fatores como: acesso a grande número de informações de caráter rotineiro e sigiloso, postura e discrição quanto aos assuntos da empresa, fatos que influenciam no desenvolvimento da organização e da sociedade como um todo, transmissão de informações precisas e demonstração do caráter do profissional. Esses dados vêm ao encontro com o que salienta Camargo (1999), quando diz que a ética constitui-se como responsabilidade e compromisso de cada indivíduo, partindo de atitudes que prezem pela veracidade dos fatos, justiça e honestidade consigo mesmo, com o próximo e com a instituição a que representa. Nonato Júnior (2007, p. 47) também afirma que no atual contexto organizacional, as competências no trabalho secretarial exigem “a) a informação enquanto dimensão simbólica partilhada; [...] b) a informação enquanto fundamento das comunicações empresariais eficazes e das inovações computacionais”. O que comprova o sigilo e a ética no trato dessas questões como sendo substanciais na rotina de trabalho dos profissionais de secretariado.

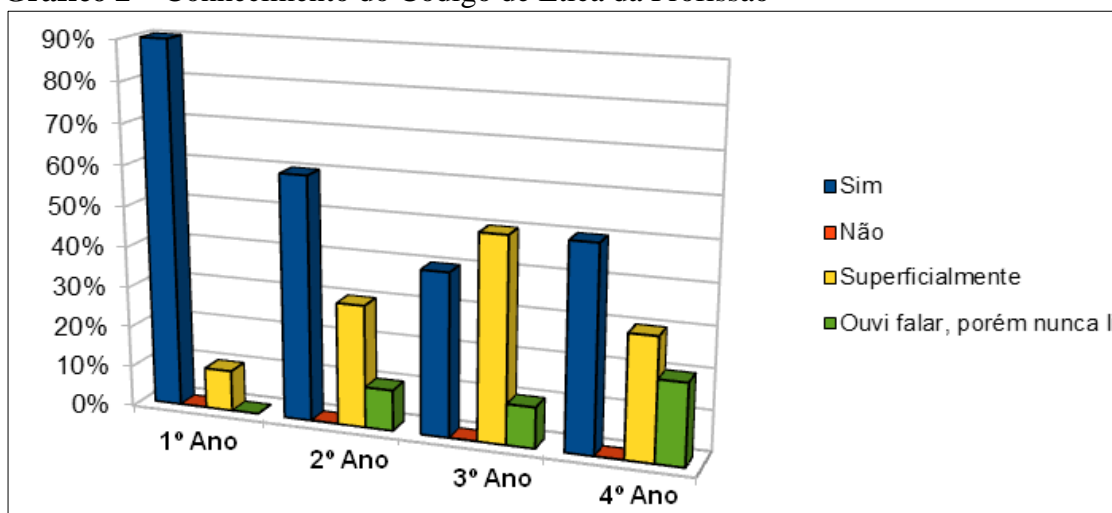
Dentro desse contexto, a pesquisa buscou saber a opinião dos acadêmicos com relação ao papel ético de profissionais de Secretariado Executivo dentro das organizações. Observou-se que, em linhas gerais, os acadêmicos veem o papel dos profissionais de Secretariado Executivo voltando-se para exercer as funções designadas com eficiência. Para eles, o profissional deve se portar de forma adequada perante cada situação, filtrando as informações, garantindo a integridade das mesmas, além de seguir o código de ética que auxilia na tomada de decisão, respeitando opiniões de colaboradores e superiores. Para as

entrevistadas, o papel ético dentro das organizações ainda apresenta falhas, pois de acordo com a opinião de uma delas “o brasileiro é malandro”, o que significa que às vezes foge das regras preestipuladas. Nesse sentido, Nonato Júnior (2009) explica que a informação enquanto dimensão simbólica partilhada se refere à informação como sendo parte de todos os processos humanos dentro das organizações. Assim, ao profissional cabe saber administrar a sua inteligência emocional, bem como a de seus colegas, além de lidar com clientes internos e externos.

Nesse ínterim, muitos profissionais ao se depararem com situações complexas no trato da ética, tendem a se desviar dos critérios determinados no código de ética da profissão, como aponta Veiga (2009), no capítulo do referencial teórico. Entretanto, Nonato Júnior (2009, p. 50) afirma que seguir o código de ética da profissão e agir com ética é “dever constante e indispensável ao profissional da área”. Por isso, a necessidade dos profissionais que atuam na área das ciências da assessoria possuir o conhecimento da importância de ter suas ações guiadas pela ética e moral. Devem prezar por seus valores pessoais e profissionais, contribuindo de forma efetiva para o desenvolvimento da sociedade, mostrando-se como um agente facilitador dentro das organizações, sem fugir das normas preestabelecidas pela sociedade e honrando a categoria. Neste sentido, Medeiros e Hernandez (2010) apontam para o fato de que a ética estabelece regras e deveres designados aos indivíduos de modo geral, que interferem no desempenho de suas atividades enquanto colaborador e como cidadão. As empresas necessitam de profissionais que estejam capacitados e comprometidos com a organização, mantendo-se atualizados e que, acima de tudo, desempenhem seu trabalho pautado na ética.

O próximo gráfico traz uma abordagem sobre o conhecimento dos participantes da pesquisa com relação ao Código de Ética da profissão, este responsável por estabelecer direitos e deveres aos profissionais da área. Da amostra participante as respostas apresentaram os resultados visualizados no gráfico 2.

Gráfico 2 – Conhecimento do Código de Ética da Profissão



Fonte: dados da pesquisa de campo (2012).

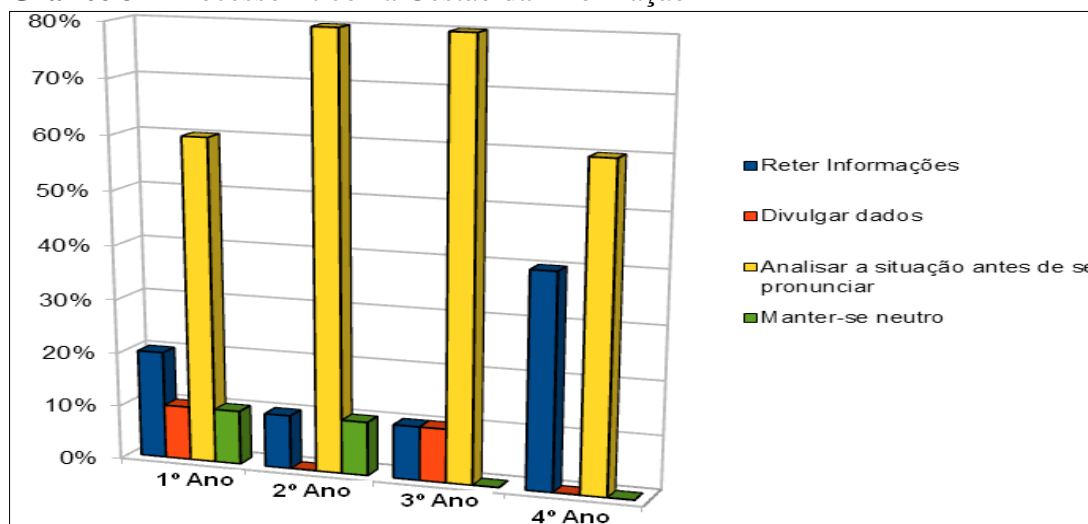
Observando a opinião dos alunos, constatou-se que em média 60% conhecem as normas do Código de Ética, enquanto que 30% julgam seu conhecimento como sendo superficial e 10% disseram ter ouvido falar, porém nunca chegaram a ler. Sendo assim, de modo geral, não houve respostas que alegassem o não conhecimento do código, conclui-se então que a maioria o conhece e outros sabem apenas da sua existência, porém não se interessam em conhecer suas diretrizes, dado negativo visto que tais normas deveriam

sustentar a profissão. Já na entrevista feita com as profissionais, constatou-se que ambas não possuem conhecimento sobre as normas estabelecidas pelo código de ética.

Camargo (1999) salienta que os códigos de ética são estipulados de acordo com a realidade de diferentes épocas e culturas, determinando as ações de cada pessoa, de modo que representa uma classe profissional e até mesmo a organização em que atua. Ou seja, representa a sua identidade no trato das questões profissionais. Para tanto, visando analisar qual grau de relevância que os alunos atribuem ao fator ética e sua influência na identidade dos profissionais do ramo das ciências da assessoria, pode-se perceber que no 1º ano as opiniões se dividiram em 60% acentuada enquanto que 40% significativa. Já os acadêmicos do 2º ano tiveram índice de 50% acentuada e 50% significativa. Por outro lado, os acadêmicos do 3º ano se mostraram 40% acentuada, 50% significativa e 10% baixa. Enquanto os alunos do 4º ano apresentaram 90% acentuada e somente 10% significativa. Já as profissionais alegaram durante a entrevista que a ética influencia diretamente na identidade do profissional, pois acreditam ser importante mesmo sem ter noções do código que ampara a profissão. Esse resultado se insere no que Arruda, Whitaker e Ramos (2009) colocam, que o código de ética estabelece caminhos pautados na ética, preparando-o para agir de forma correta nas mais diferentes situações que possa se defrontar no dia a dia de sua profissão.

Procurando identificar a opinião dos acadêmicos com relação ao que consistia o processo ético na gestão da informação executada por profissionais de Secretariado Executivo, dentre as alternativas a que prevaleceu foi a que fazia referência ao analisar a situação antes de se pronunciar, como pode-se constatar no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Processo Ético na Gestão da Informação



Fonte: dados da pesquisa de campo (2012).

As respostas a essa questão se dividiram entre as respectivas médias: 5% preferem manter-se neutros; 70% analisam a situação antes de se pronunciar; 5% preferem divulgar dados; e 20% preferem reter informações. Portanto, a maioria mostrou-se sensato, analisando a questão para assim não tomar decisões precipitadas que venham a prejudicar a organização e até mesmo a conduta do profissional. Para as entrevistadas, a ética constitui um fator importante na gestão da informação, porém isso nem sempre significa que ela é respeitada e bem aceita dentro das organizações.

Nesse sentido, Rezende e Abreu (2001) afirmam que para alcançar os objetivos organizacionais, toda informação deve ser trabalhada de modo que propicie bons resultados, porém sempre primando pelos princípios éticos, o que irá refletir na imagem da empresa e do profissional. Já Nonato Júnior (2009) afirma que o sigilo faz parte da identidade do

profissional de secretariado, esse muitas vezes é o único colaborador dentro de uma organização com acesso a dados sigilosos e processos de informações secretos. Daí a importância do bom senso na filtragem das informações e seleção das quais são consideradas sigilosas das que são consideradas públicas. O responsável por esse trabalho é o profissional de secretariado.

Quando os alunos foram indagados sobre sua concepção a respeito do profissional de Secretariado Executivo, se esse é ético, observou-se que na opinião dos alunos do 1º ano 50% acreditam que sim e os outros 50% disseram que depende da situação com relação a posição do Secretariado Executivo perante a ética. Os alunos do 2º ano tiveram opiniões que se dividiram, 90% acreditam que sim e os outros 10% disseram que depende da situação com relação a posição do Secretariado Executivo perante a ética.

Dos alunos do 3º ano, 90% acreditam que sim e os outros 10% disseram que eventualmente. Por fim, no 4º ano as opiniões se dividiram, 90% acreditam que sim e os outros 10% disseram que depende da situação com relação à posição do Secretariado Executivo perante a ética. Nas entrevistas, as profissionais afirmaram acreditar que o profissional de secretariado apresenta um perfil ético, devido à necessidade de manter uma boa reputação.

Nesse aspecto, Nonato Júnior (2009) salienta que o profissional de Secretariado Executivo baseia-se no agir ético desde os primórdios, onde já se apresentava como um profissional de confiança, visto que suas atividades interferiam diretamente no resultado final dos trabalhos, fato que perdura até os dias de hoje. São muitas as peculiaridades do desempenho da gestão da informação pelo profissional de secretariado, sendo que a ética e o sigilo fazem parte das principais características da sua atuação.

Mesmo alguns dados apontando para a parcialidade nas respostas de alguns alunos, deve-se considerar o fato de que alguns ainda não adentraram o mercado de trabalho e tampouco reconhecem o valor da gestão da informação como parte basilar da atuação secretarial.

É possível destacar a grande valorização dos recursos da informação que o profissional de secretariado gerencia. Uma vez que os recursos sob a responsabilidade do secretário são mais valiosos – tanto em termos financeiros, como estratégicos – o profissional também passa a ser visto de maneira mais valorosa (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 52).

Quando os estudantes foram perguntados como reagiriam frente a uma situação que seu patrão lhe exigisse para fazer algo que, do ponto de vista da profissão e da sociedade, é considerado antiético, as respostas foram listadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Ordens de Superiores Solicitando Atitudes Antiéticas

1º Ano	2º Ano
<ul style="list-style-type: none"> • dependeria da situação e da gravidade; • denunciariam, caso o fato prejudicasse alguém ou a si mesmo; • negariam agir contra as regras estipuladas pelo código da profissão; • analisariam com cautela antes de se pronunciar avaliando o assunto e as consequências. 	<ul style="list-style-type: none"> • não fariam se ferisse os princípios; • analisariam a proposta e procurariam meios para convencê-lo a mudar de opinião; • dependeria da situação em que estivesse ocorrendo o fato.
3º Ano	4º Ano
<ul style="list-style-type: none"> • obedeceriam pois são submetidos a ordem; • não fariam e procurariam convencer o patrão de que esta errado; • adaptariam tal situação adequando à forma ética; • não fariam respeitando a profissão e o código de ética; • se fosse necessário mudaria de emprego. 	<ul style="list-style-type: none"> • não fariam mesmo que custasse o emprego; • exporiam a opinião e não concordariam com a situação antiética; • explicariam que tais atitudes não condizem com seu perfil profissional; • não faria, buscando outro emprego.

Fonte: dados da pesquisa de campo (2012).

Observando o quadro 2, verificou-se que a grande maioria dos alunos estão conscientes de seu papel na sociedade, não agindo de forma incorreta, mesmo que isso implicasse na perda do cargo. Tentariam expor seus ideais na tentativa de convencer seu superior a mudar sua concepção no modo de agir. Já as entrevistadas alegaram não agir de forma antiética, uma vez que possa prejudicar a si mesmo e até mesmo outras pessoas. Não seriam condizentes mesmo que isso lhes causasse demissão.

Um dado que chamou a atenção neste aspecto é o fato de um participante alegar que faria algo antiético porque é submetido a ordens e disso depende seu sustento. Sendo até realista, mas fato que amedronta, pois se todos os profissionais pensarem desta forma, independente do ramo em que atuem, estarão demonstrando que a remuneração é a única motivação para continuar atuando, fato que prejudicaria a sociedade como um todo. Neste sentido, o próprio código de ética (1989), aponta para o fato de que o profissional deve direcionar seu comportamento pautado na verdade e na ética, lutando contra a prática ilegal da profissão. Neste sentido, Durante e Fávero (2009) argumentam que as ações éticas estão diretamente relacionadas com a aprovação por parte dos superiores, não expondo sua opinião quando contrária, por medo de possíveis consequências. No entanto, este fato não condiz com a opinião da maioria dos participantes, visto que afirmaram que se posicionariam frente a tal situação.

Solicitou-se aos alunos que atribuísem notas com relação ao desempenho do profissional de secretariado enquanto gestor da informação. As médias impostas pelos quatro anos do curso apresentaram os seguintes resultados: 5% não responderam; 20% pontuaram com a nota 10; 15% atribuíram a nota 9; 47,5% deram a nota 8; 7,5% atribuíram a nota 7; 2,5% deram a nota 6; e 2,5% atribuíram a nota 5. Com esses percentuais, pode-se perceber a importância do tema abordado, visto que interfere diretamente nas ações do profissional. Na concepção de Nonato Júnior (2009) o profissional de Secretariado Executivo deve receber as informações, filtrá-las e transmiti-las de acordo com a situação e os interessados. Isto porque por todos os indivíduos que atuam na empresa perpassam informações, onde cabe a cada profissional interpretar tais informações, pois mostram-se de formas diferenciadas, o que vem ao encontro a avaliação dos participantes com relação ao tema exposto.

A fim de reafirmar a importância do tema abordado, perguntou-se aos alunos se acreditavam que a gestão da informação e a ética caminham sempre juntas. Verificou-se que 85% acreditam que estão relacionadas; enquanto 15% não associam os termos. Desse modo,

percebe-se que a maioria dos acadêmicos acredita que ambas estão sempre juntas, fato que ressalta a importância da associação entre os dois termos, para assim melhor desenvolver suas atividades no ambiente de trabalho. Essa afirmativa traz o conceito de Sertek (2002), quando ressalta que a comunicação baseada na informação deve estar sempre associada aos princípios éticos, visto que se consolida como uma das principais tarefas do profissional e infere inteiramente no desenvolvimento das demais atribuições existentes no meio organizacional.

Finalizando o questionário, foi abordada a importância da ética na gestão da informação, visando analisar o ponto de vista dos estudantes e das duas profissionais entrevistadas com relação a ética na gestão da informação, descobrindo a opinião de cada um a respeito do tema exposto. Assim, pode-se perceber a unanimidade das respostas, onde todos afirmaram a importância da existência da ética na gestão da informação, alegando que o profissional deve saber se portar diante das informações, protegendo os dados e reafirmando a importância do sigilo na profissão, realizando uma reflexão antes de divulgar dados, pois atua como ponte entre os setores da empresa.

Nesta mesma abordagem, as entrevistadas ressaltaram que: *“precisa ter ética na gestão da informação para não gerar confusão, por se tratar de salão de beleza que na maioria das vezes acontece fofocas, salientando a importância de se falar a verdade”*. Este profissional tem acesso a toda empresa, o que exige ética no trato das informações. Portanto, a ética constitui-se fator importante na gestão da informação, pelo fato de poder realizar a tarefa, de direcionar as informações de modo eficiente que alcance os objetivos sem ultrapassar os princípios éticos.

Além disso, deve-se ressaltar a importância do sigilo e cautela na transmissão de informações, resultando na boa imagem, tanto do profissional de Secretariado Executivo, bem como da organização que ele representa. Deste modo, Nonato Junior (2009) salienta que toda informação deve ser administrada de forma correta, pois dela depende a articulação intersetorial, refletindo na agilidade e eficácia das ações, influenciando nos resultados conquistados pela empresa. Ressalta-se, assim, que este profissional deve estar pautado na ética para que cumpra seu papel perante a sociedade.

5 Considerações Finais

O presente estudo possibilitou constatar a grande influência que a ética e a gestão da informação exercem sobre os profissionais do ramo das ciências da assessoria, sobretudo nas relações interpessoais e no sigilo profissional.

A pesquisa teve como objetivo realizar uma análise da concepção dos profissionais de Secretariado Executivo frente à ética na gestão da informação, tendo como base teorias sobre gestão da informação e o código de ética da profissão, que estabelece normas e deveres para que assim os profissionais desempenhem sua função com qualidade. Esses estão cientes de que estão devidamente amparados de subsídio teórico na sua formação acadêmica, desde que haja comprometimento, agindo de acordo com princípios éticos que orientam a profissão.

Para o alcance das metas, foram realizadas reflexões teóricas sobre conceitos de ética, principalmente relacionados ao trato das diversas informações que circundam a realidade organizacional, tendo como base o código de ética de secretariado. Neste sentido, também foram aplicados questionários e entrevistas que possibilitaram analisar e contextualizar as diversas concepções a respeito do tema tratado, ressaltando a importância de ambas atuarem em conjunto, para assim obterem melhor desempenho na análise das respostas obtidas.

Esta pesquisa coletou dados referente a opinião dos acadêmicos do curso de Secretariado Executivo com relação a ética na gestão da informação, fazendo um comparativo entre as diferentes visões existentes entre os quatro anos do curso de Secretariado Executivo

da UNICENTRO, confrontando a visão de duas profissionais que atuam como secretárias em uma organização. O estudo foi realizado com uma amostra de 10 alunos de cada série dos quatro anos do referido curso, tendo no total 40 participantes, além das duas secretárias entrevistadas.

Finalizando a abordagem feita com os alunos, pôde-se observar que, independente da série a que pertencem, todos consideram importante a ética nas funções incumbidas ao profissional de secretariado. Isso principalmente na gestão da informação, visto que cabe ao profissional filtrar as informações e saber direcionar cada qual aos diversos setores ao qual está interligado.

De acordo com a opinião das entrevistadas, pôde-se perceber que reconhecem a importância da ética na gestão da informação, porém ambas alegaram não possuir conhecimento sobre o tema, fato que confirmou-se durante a entrevista. Entretanto, quando questionadas sobre fazer algo antiético por solicitação de um superior, ambas responderam que arriscariam o emprego, mas não fariam algo que ferisse seus princípios e consequentemente pudesse prejudicar alguém ou mesmo a organização em que atuam.

Portanto, para que o profissional de Secretariado Executivo consiga atingir os resultados esperados no grupo em que está inserido, é preciso que haja uma junção entre a ética com o modo de gerenciar as informações recebidas na dinâmica organizacional. Logo, conclui-se que o profissional da assessoria possui competências para atuar nos mais diferentes segmentos, sobretudo na gestão da informação. Isso porque suas diretrizes estabelecem multidisciplinaridade, fato que o torna mais apto a desenvolver habilidades que venham a reafirmar sua identidade como profissional polivalente e ético.

Referências

ALVARENGA NETO, Rivadávia C. Drummond. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 17-22, jan./abr. 2003.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Rodriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. **Código de ética do profissional de Secretariado Executivo**. Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html> Acesso em: 24 maio 2012.

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. 6. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

DURANTE, Daniela Giaretta; FÁVERO, Altair Alberto. **Gestão secretarial**: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Universidade Passo Fundo, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GORDON, Steven R.; GORDON, Judith R. **Sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 3.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

HAMPTON, David R. **Administração: comportamento organizacional**. São Paulo: MacGraw-Hill, 1990.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informações gerenciais**. 7. ed. Prentice Hall, 2009.

LEWIS, P. V. Defining business ethics: like nailing jell to the wall. **Journal of Business Ethics**, v. 4, n. 5, p. 377-383, 1985.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica: ciência e conhecimento, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologias jurídica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MATOS, Francisco Gomes de. **Ética na gestão empresarial: da conscientização à ação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

_____. A gestão da informação nas ciências sociais aplicadas: uma abordagem para secretariado executivo. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, v. 5, n. 1, jan./dez. 2007.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

OLIVEIRA, D.P.R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PINHEIRO NETO, Júlio Afonso Sá de. Ética, responsabilidade social e gestão da informação nas organizações. **Revista Info.&Soci**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 27-38, set./dez. 2010.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação: aplicada a sistemas de informação empresariais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. **Secretariado do escriba ao gestor: um estudo sobre o novo perfil do profissional de secretariado**. 2. ed. São Luiz: Socingra, 2005.

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética profissional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Ética profissional**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado:** do estriba ao *web writer*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SERTEK, Paulo. **Ética e qualidade nas organizações**. 2002. Disponível em: <<http://www.demc.ufmg.br/gestao/E06.pdf>> Acesso em: 18 set. 2012.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado:** técnicas e comportamento. 2. ed. São Paulo: Érica, 2009.

ZAJDSZNAJDER, Luciano. **Ética, estratégia e comunicação:** na passagem da modernidade a pós- modernidade. Rio de Janeiro: Fund. Getúlio Vargas, 1999.